

Handläggare
Anki Ottenby
Telefon: 08 508 36 249**Till**
Äldrenämnden
Den 30 januari 2024

Klagomålshantering inom äldreomsorgen i staden

Svar på skrivelse från Moderaterna

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Sammanfattning

Moderaterna framför i en skrivelse till äldrenämnden att de vill ha svar på nedanstående frågor.

- Hur hanteras klagomål och synpunkter inom stadens äldreomsorg?
- Hur ser rutinerna ut för återkoppling alternativt åtgärder på de synpunkter som inkommer?
- Hanteras klagomål likvärdigt mellan privat och kommunal verksamhet?
- Finns det en oberoende instans som brukare eller anhöriga kan lämna synpunkter och klagomål till oberoende av driftsform?

Förvaltningen svarar att äldre och dennes närstående har möjlighet att vända sig till äldreförvaltningen eller till aktuell stadsdelsförvaltning med klagomål och synpunkter. De kan vända sig till äldreförvaltningen oberoende av verksamhetens driftsform och oavsett om det rör sig om en enstaka händelse eller upprepade incidenter. Klagomål hanteras likvärdigt oavsett om det är en privat eller kommunal verksamhet. Den som vill lämna ett klagomål ska främst vända sig till ansvarig chef för respektive verksamhet.

Äldreförvaltningen har en fristående och oberoende ställning i förhållande till stadsdelsförvaltningar och privata utförare.

Klagomål kan hanteras genom exempelvis kontakt med den som inkommer med klagomålet, kontakt med ledningen i berörd verksamhet, beställarenhet eller aktuell stadsdelsförvaltning. Åtgärder som kan vidtas är bland annat avtalsuppföljning,

inspektion, kvalitetsobservation samt uppsägning/hävning av avtal. Återkoppling till den som inkommit med en synpunkt kan ske såväl skriftligt som muntligt.

Bakgrund

Moderaterna framför i en skrivelse till äldrenämnden att de vill ha svar på nedanstående frågor.

- Hur hanteras klagomål och synpunkter inom stadens äldreomsorg?
- Hur ser rutinerna ut för återkoppling alternativt åtgärder på de synpunkter som inkommer?
- Hanteras klagomål likvärdigt mellan privat och kommunal verksamhet?
- Finns det en oberoende instans som brukare eller anhöriga kan lämna synpunkter och klagomål till oberoende av driftsform?

Ärendet

Skribenterna framför att det är viktigt att brukare av stadens omsorg har möjlighet till en rättvis och oberoende hantering av klagomål och synpunkter. I skrivelsen beskrivs att den som har en synpunkt eller klagomål på stadens verksamhet generellt och även inom omsorgen hänvisas att vända sig direkt till personalen i verksamheten. Vidare står att det kan ske incidenter vid upprepade tillfällen och då finns möjligheten att vända sig till andra instanser som exempelvis äldreförvaltningens inspektörer. Det beskrivs att det kan vara krävande för en enskild eller dennes anhöriga att driva på för en förändring och i värsta fall kan återkoppling eller förbättringar utebli inom exempelvis hemtjänsten eller på ett vård- och omsorgsboende.

I skrivelsen beskrivs även att det inom regionens verksamhet finns en patientnämnd som oberoende ska hantera synpunkter och klagomål men att en motsvarande instans saknas i Stockholms stad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande äldreomsorgsfrågor. Samverkan med de fackliga organisationerna har skett i förvaltningsgruppen den 24 januari 2024. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 23 januari 2024. Det för socialnämnden, äldrenämnden och överförmyndarnämnden gemensamma rådet för funktionshinderfrågor har tagit del av ärendet den 25 januari 2024.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Hantering av klagomål och synpunkter inom Stockholms stad

Stockholms stad är tydlig med att klagomål och synpunkter välkomnas. Den som vill lämna ett klagomål ska främst vända sig till ansvarig chef för respektive verksamhet. Drivs verksamheten i stadens egen regi går det även bra att kontakta stadsdelsförvaltningen där verksamheten bedrivs.

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för uppföljning på individnivå och är ansvariga för verksamheter som drivs i egen regi.

Äldreförvaltningen ansvarar för de avtal som staden har med privata utförare så som hemtjänst, vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet.

Äldre direkt, som nås via telefon eller e-post, kan ta emot klagomål och synpunkter samt hjälpa till så att rätt person kontaktas.

Utförare av äldreomsorg ska enligt avtal, uppdragsbeskrivning och ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål. Den enskilde och dennes närstående ska alltid veta vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål och kunna lämna sådana på ett enkelt sätt. Klagomål ska besvaras skyndsamt till den som framfört klagomålet.

Äldre och dennes närstående har möjlighet att vända sig till äldreförvaltningen eller aktuell stadsdelsförvaltning med klagomål och synpunkter. Äldre och närstående kan vända sig till äldreförvaltningen oberoende av verksamhetens driftsform och oavsett om det rör sig om en enskild händelse eller upprepade incidenter. Klagomål hanteras likvärdigt oavsett om det är en privat eller kommunal verksamhet. Klagomål kan hanteras genom exempelvis

- kontakt med den som inkommer med klagomålet
- kontakt med ledningen i berörd verksamhet och beställarenhet
- kontakt med aktuell stadsdelsförvaltning.

Hantering av klagomål kan leda till åtgärder som exempelvis

- att verksamheten svarar på hur de arbetar med det som klagomålet berör
- avtalsuppföljning
- särskild granskning
- inspektion
- kvalitetsobservation
- åtgärdsplan
- uppsägning/hävning av avtal.

Avtalsuppföljning och inspektion kan genomföras såväl anmält som oanmält.

Äldreförvaltningen har en fristående och oberoende ställning i förhållande till stadsdelsförvaltningar och privata utförare.

Rutin för återkoppling och åtgärder på inkomna synpunkter

Enligt avtal, uppdragsbeskrivning och ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska utförare av äldreomsorg ha en skriftlig rutin för synpunkts- och klagomålshantering där väsentliga processer ska ingå. Det är verksamheten som identifierar, beskriver och fastställer de processer som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Äldreförvaltningens beslut om åtgärder på synpunkter som inkommer till äldreförvaltningen tas på genomgångar med flera kompetenser närvarande samt av den/de som hanterar ärendet.

Återkoppling till den som inkommit med en synpunkt kan ske såväl skriftligt som muntligt.

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Patric Rylander
Äldredirektör
Äldreförvaltningen

Linda Hamnes
Avdelningschef
Äldreförvaltningen

Bilagor

Skrivelse från Moderaterna angående klagomålshantering inom äldreomsorgen i staden.